

ÉCONOMIE ■ La CCI a réalisé une étude sur un secteur qui prend de plus en plus d'importance en Corrèze

Les services à la personne en plein boom

Une étude réalisée par la CCI de la Corrèze montre l'essor croissant du secteur des services à la personne dans le département. État des lieux non exhaustif.

Frédéric Rabiller

frederic.rabiller@centrefrance.com

En Corrèze, le nombre d'opérateurs dans le secteur des services à la personne a doublé en deux ans.

Le département compte aujourd'hui 124 structures publiques ou privées qui emploient un peu plus de 3.000 salariés (voir également par ailleurs).

Une filière en plein essor qui intéresse particulièrement la Chambre de commerce et d'industrie de la Corrèze qui vient de réaliser une étude sur le sujet.

Des enjeux et des freins

« La croissance de ce secteur est liée aux évolutions sociétales et démographiques de notre pays avec un vieillissement de la population, une démographie dynamique, une augmentation des familles monoparentales et la recherche d'un équilibre entre vie privée et professionnelle », constate Jean-Pierre Delmas, président de la commission services à la CCI de la Corrèze.

Les services à la personne ont un bel avenir devant eux. 30 % des structures interrogées ont enregistré un chiffre d'affaires en hausse en 2010 et 63,5 % se



AIDE. Le vieillissement de la population concourt au développement des services à la personne. PHOTO F. LHERPINIÈRE

veulent optimistes concernant le développement de leur activité. 35 % envisagent même de recruter d'ici le mois de juin.

Si le marché est en expansion, la filière connaît des freins. En premier lieu, son manque de visibilité. Les services à la personne sont souvent associés dans l'esprit du grand public à la seule dépendance des personnes âgées alors qu'ils offrent un panel de prestations qui englobe toute la famille.

Autre limite constatée par Marie-Pierre Soudrie, conseiller entreprises services à la CCI de la Corrèze : « Nous sommes aussi dans un département rural où la solidarité familiale reste importante même si elle commence à décroître ».

Les réductions d'impôts ne sont pas non plus « très incitatives puisqu'en Corrèze un foyer fiscal sur deux est non imposable », pointe Anne Mambrini,

responsable études et observatoire à la CCI de la Corrèze.

Quant aux consommateurs interrogés, ils estiment nécessaire une meilleure professionnalisation des organismes. « La plupart de ces services font appel à la sphère privée la plus intime. Il doit s'établir une vraie relation de confiance entre clients et prestataires », relève Marie-Pierre Soudrie. Un point sensible dont les entreprises semblent avoir pris conscience.

80 % d'entre elles prévoient cette année un plan de formation pour leurs salariés.

L'étude montre également que l'offre reste encore assez faible sur les territoires ruraux de la haute Corrèze. La majorité des prestataires se trouvant sur le bassin de Brive.

Les services à la personne ne se limitent pas à la dépendance

« Les résultats de cette étude vont permettre aux porteurs de projet et aux entreprises de mieux connaître le marché corrézien, et d'avoir des pistes d'action pour mieux enrichir leur réflexion », explique Jean-Pierre Delmas.

Malgré des marges assez faibles, le créneau reste porteur surtout quand on sait que pour 70 % des Français, la principale inquiétude demeure la dépendance loin devant le manque d'argent et l'isolement. ■

INFO PLUS

Méthodologie. L'enquête de la CCI a été réalisée auprès d'un panel de 74 structures de services à la personne, 16 experts du secteur et deux tables rondes de consommateurs en partenariat avec les Conseils régional et général, et la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi de la Corrèze.

Le département compte aujourd'hui 124 structures publiques ou privées qui emploient un peu plus de 3.000 salariés (voir également par ailleurs).

Une filière en plein essor qui intéresse particulièrement la Chambre de commerce et d'industrie de la Corrèze qui vient de réaliser une étude sur le sujet.

Des enjeux et des freins

« La croissance de ce secteur est liée aux évolutions sociétales et démographiques de notre pays avec un vieillissement de la population, une démographie dynamique, une augmentation des familles monoparentales et la recherche d'un équilibre entre vie privée et professionnelle », constate Jean-Pierre Delmas, président de la commission services à la CCI de la Corrèze.

Les services à la personne ont un bel avenir devant eux. 30 % des structures interrogées ont enregistré un chiffre d'affaires en hausse en 2010 et 63,5 % se



AIDE. Le vieillissement de la population concourt au développement des services à la personne. PHOTO F. LHERPINIERE

veulent optimistes concernant le développement de leur activité. 35 % envisagent même de recruter d'ici le mois de juin.

Si le marché est en expansion, la filière connaît des freins. En premier lieu, son manque de visibilité. Les services à la personne sont souvent associés dans l'esprit du grand public à la seule dépendance des personnes âgées alors qu'ils offrent un panel de prestations qui englobe toute la famille.

Autre limite constatée par Marie-Pierre Soudrie, conseiller entreprises services à la CCI de la Corrèze : « Nous sommes aussi dans un département rural où la solidarité familiale reste importante même si elle commence à décroître ».

Les réductions d'impôts ne sont pas non plus « très incitatives puisqu'en Corrèze un foyer fiscal sur deux est non imposable », pointe Anne Mambrini,

responsable études et observatoire à la CCI de la Corrèze.

Quant aux consommateurs interrogés, ils estiment nécessaire une meilleure professionnalisation des organismes. « La plupart de ces services font appel à la sphère privée la plus intime. Il doit s'établir une vraie relation de confiance entre clients et prestataires », relève Marie-Pierre Soudrie. Un point sensible dont les entreprises semblent avoir pris conscience.

Que recouvrent exactement les services à la personne ?

Au sens de la loi Borloo du 26 juillet 2005, les services à la personne sont effectués exclusivement au domicile des particuliers ou s'intégrant dans un ensemble d'activités effectuées à domicile.

Au nombre de 21, les activités recouvrent les services à la vie quotidienne (ménage, petits travaux de jardinage et de bricolage, livraisons de repas et de courses...), les services à la famille (garde d'enfants au-dessus de 3 ans, soutien scolaire, assistance administrative...) et les services aux personnes dépendantes (assistance aux personnes âgées et aux personnes handicapées, garde malade, aide à

la mobilité, téléassistance...).

La structure proposant des services à la personne peut se présenter sous la forme d'une entreprise, d'une association ou d'un établissement public et intervient sous quatre modes :

- **prestataire** : la structure est l'employeur des intervenants à domicile.

- **mandataire** : la structure met en relation l'intervenant et le client. La structure facture au client la prestation de mise en relation et la prise en charge des démarches administratives. L'employeur de l'intervenant à domicile est le client.

- **gré à gré** : l'intervenant à do-

micile est salarié du particulier.

- **prêt de main-d'œuvre autorisé** : il concerne essentiellement les associations intermédiaires et les filiales des entreprises de travail temporaire exclusivement dédiées aux services à la personne. L'intervenant est salarié de la structure et mis à la disposition du client.

Selon les activités, l'agrément et la déclaration sont nécessaires pour bénéficier d'avantages fiscaux.

L'agrément est même obligatoire pour exercer des activités liées à l'assistance aux publics fragiles (personnes âgées, handicapées, dépendantes, enfants de moins de 3 ans). ■

Un poids économique et des avantages

La Corrèze compte 124 organismes de services à la personne pour un peu plus de 3.000 employés, soit environ 6 % de l'emploi salarié dans le département.

C'est l'arrondissement de Brive qui abrite le plus de structures (58). Des structures qui sont pour moitié des entreprises et pour 34,6 % des associations.

103 opérateurs proposent des services à la vie quotidienne, 78 des services à la famille et 66 - essentiellement des associations - des services aux personnes dépendantes. En grande majorité, ces organismes sont indépendants.

En faisant appel à des opérateurs de services à la personne,

« Les résultats de cette étude vont permettre aux porteurs de projet et aux entreprises de mieux connaître le marché corrézien, et d'avoir des pistes d'action pour mieux enrichir leur réflexion », explique Jean-Pierre Delmas.

Malgré des marges assez faibles, le créneau reste porteur surtout quand on sait que pour 70 % des Français, la principale inquiétude demeure la dépendance loin devant le manque d'argent et l'isolement. ■

INFO PLUS

Méthodologie. L'enquête de la CCI a été réalisée auprès d'un panel de 74 structures de services à la personne, 16 experts du secteur et deux tables rondes de consommateurs en partenariat avec les Conseils régional et général, et la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi de la Corrèze.

le client peut bénéficier d'avantages fiscaux. Une TVA à 7 % qui est réduite à 5,5 % pour l'assistance aux personnes dépendantes ou handicapées. Une réduction d'impôt ou crédit d'impôt sur le revenu de 50 % : le plafond des dépenses maximales retenues est de 12.000 € par an par foyer fiscal ; il est de 3.000 € par an pour les petits travaux de jardinage, de 500 € par an pour le petit bricolage et 1.000 € par an pour l'assistance informatique et internet à domicile.

En Limousin, les services à la personne représentent plus de 9.800 salariés pour 525 structures et près de 22.600 particuliers employeurs. ■